

Guía de Conflicto – Sesión 2 y 3

**Facilitadores de convivencia
empresarial**

**Programa de convivencia
empresarial**

Habilidades para Análisis de Conflictos

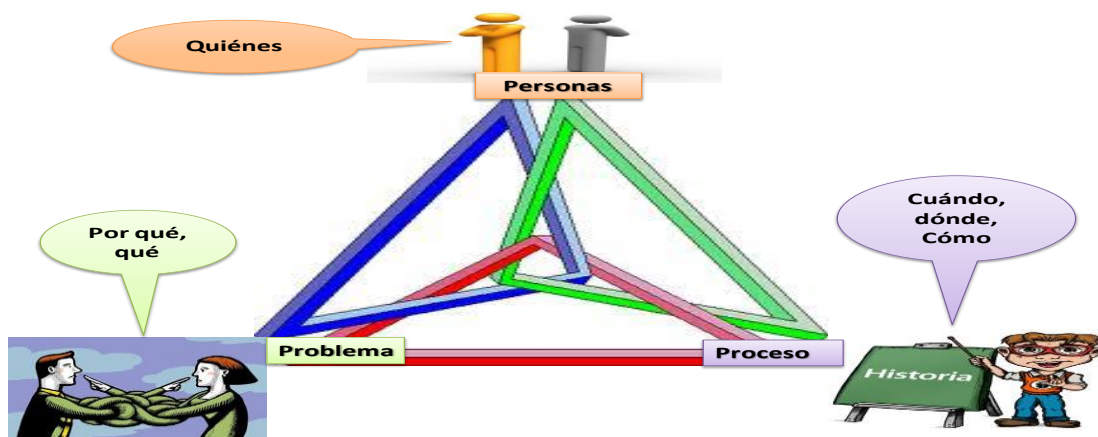
“El primer paso para resolver un problema es conocerlo”
Anónimo

Esta guía brinda elementos para el abordaje de conflictos en la empresa teniendo en cuenta el concepto de conflicto, elementos de análisis, escalada, estilos de abordaje y análisis del conflicto que se pueden implementar en los conflictos de convivencia en la empresa

- Concepto de conflicto

El **conflicto** puede definirse como diferencias incompatibles percibidas que resultan en interferencia u oposición mutua. En otras palabras, es un proceso en el cual una parte percibe que sus intereses están en oposición o se afectan adversamente por otra u otras partes.

- Elementos de Análisis del conflicto



Motivadores y Condicionantes en situaciones de conflicto

Necesidades, Intereses y Valores¹

Necesidades. Maslow, sugirió que las necesidades tienen una jerarquía siendo básicas las de supervivencia, agua, alimentos, que forman la base de la pirámide, mientras que las psicológicas, afectivas, etc., están en un nivel superior. Si una persona puede satisfacer todas sus necesidades de forma simultánea llega al vértice de la pirámide, que es la autorrealización.

Intereses. Los intereses son los motivadores más evidentes en el conflicto y aparecen como la representación de lo que realmente se quiere o desea obtener en una situación que pueda representar un conflicto

¹ Asociación de Trabajo Interdisciplinario ATI. Comprendiendo el Conflicto. Transformando desde la cotidianidad. Octubre de 2004. Pág. 26

Los conflictos se resuelven cuando encontramos los múltiples intereses que nos mueven. Ellos nos muestran las numerosas soluciones posibles.

De acuerdo a las necesidades o valores los intereses plantean varios interrogantes en el desarrollo del conflicto, que es lo que se pone sobre la mesa

- ¿Cuánto quiero o deseo?
- ¿Sobre qué quiero o deseo?
- ¿Qué busco?
- ¿Qué me preocupa?
- ¿Para qué lo quiero o necesito?

Valores.²

Los valores son considerados referentes, pautas que orientan el comportamiento humano hacia la transformación social y la realización de la persona. Son guías que dan determinada orientación a la conducta y a la vida de cada persona y de cada grupo social



Las percepciones de cada una de las partes están condicionadas por las experiencias pasadas, creencias, por toda su historia personal y entorno. Es difícil cambiarlas, de allí la atención que se les debe prestar para ser flexibles en las relaciones y para ayudar a las partes que no sean conscientes de ello, facilitándoles poder ver el hecho o la situación desde un punto de vista diferente. Es muy conveniente recordar que en un conflicto las percepciones de las partes estarán siempre distorsionadas.

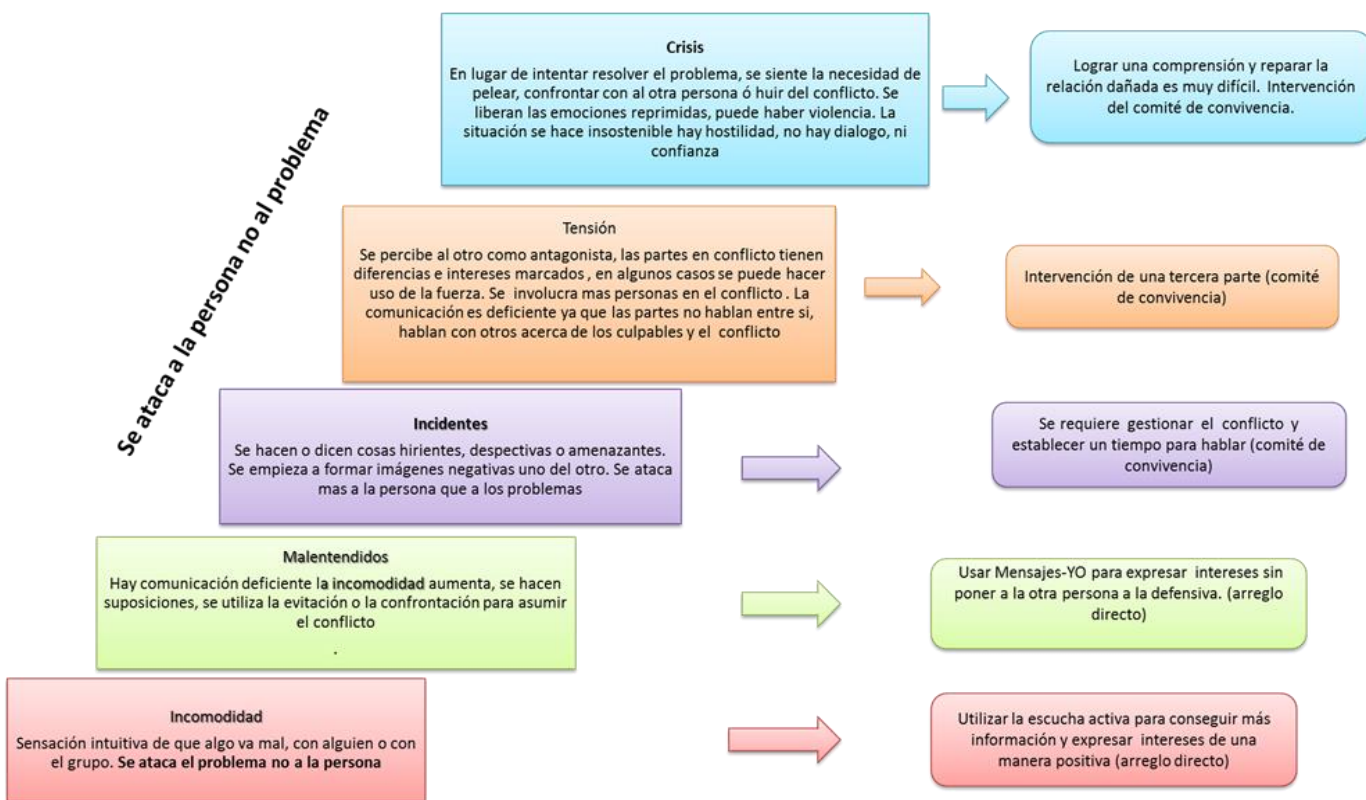
Posiciones de las partes. Es lo que cada parte en conflicto dice, enuncia, pide, exige o afirma. Responde a la siguiente pregunta: ¿Qué quiero, pido o reclamo?

Escalada del conflicto

La escalada es el agravamiento de un conflicto, por el cual este crece. Gestionar un conflicto implica identificar los diferentes niveles por los que éste pasa antes de estallar (escalada del conflicto), aprender a parar la escalada y reparar el campo emocional dañado. El conflicto cambia de un nivel a otro, pues cambia nuestra percepción, actitud, comportamientos y sentimientos.

² Ibíd., pág. 33

Se pueden resumir los distintos niveles en los siguientes:



Estilos de abordaje

Identificar el estilo de abordaje del conflicto, le permitirá realizar una intervención asertiva del conflicto

Competir Ganar-perder	Ceder- Evadir "yo pierdo y tú pierdes"	Colaborar- Cooperar "yo gano- tu ganas"	Compromiso- Negociador "Ganar algo/perder algo"	Acomodo-Sumisión "yo pierdo-tu ganas"
<ul style="list-style-type: none"> - Trata de satisfacer las necesidades propias a expensas de las otras partes. - Se intenta la solución recurriendo al poder como autoridad. - Quiere imponer sus derechos 	<ul style="list-style-type: none"> - Actúa ignorando los conflictos. -Espera que el conflicto se resuelva por si solo Se retira o cede con el fin de evitar la tensión y la confrontación. -Tiene poco compromiso con la solución 	<ul style="list-style-type: none"> - Ve a los conflictos como oportunidades que pueden ayudar a fortalecer la relación entre las partes. -Busca solucionar el problema de manera integral y creativa, encontrando situaciones en las que todos ganen. - Trata de clarificar las diferencias, aporta ideas e información y busca espacios de confluencia de objetivos y necesidades 	<ul style="list-style-type: none"> - Considera que nunca sería posible satisfacer a todos. - Trata de lograr que cada parte ceda algo de valor para poder conseguir otros resultados deseados 	<ul style="list-style-type: none"> - Cree que los desacuerdos sirven para distanciar a las personas. - Tienden a querer complacer a los otros para mantener la paz aún por encima de sus necesidades personales.




Alternativas de abordaje de conflictos

- Arreglo directo

- Comité de Convivencia
- Recursos Humanos
- Mediación: implica solicitar la participación de un tercero neutral en el proceso, que facilite la negociación, pero la toma de decisiones descansa en las partes.

Herramienta: Guía para análisis de conflicto

Para analizar un conflicto se requiere de unas preguntas claves teniendo en cuenta los elementos (Persona, Problema, Proceso), con esto se tendrá un acercamiento al análisis del conflicto y su intervención en el tratamiento y transformación de los conflictos identificado

Elemento	Preguntas
Problema 	Describir causas del conflicto ¿Cuáles son los intereses, necesidades y valores de cada uno? ¿De qué manera perciben el problema? ¿Cómo lo describen? ¿Cómo les ha afectado? ¿Qué es lo que le preocupa a cada uno? ¿Qué proponen para resolverlo ¿Cuáles son los puntos que se deben resolver? Análisis de los recursos existentes que pueden regular las diferencias esenciales. ¿Quiénes son las personas que pueden jugar un papel constructivo? ¿Existen algunos desacuerdos comunes y alcanzables que todos/as puedan aceptar? ¿Cuáles son los intereses y necesidades que tienen en común o los que no son mutuamente exclusivos y opuestos?
Persona 	Identificar los grupos y las personas involucradas ¿Quiénes son las personas o grupos que están directamente involucrados? ¿Quiénes están siendo afectados/as por el conflicto y pueden influir en el resultado? ¿Existen alianzas entre los grupos o personas?, ¿Entre quienes y por qué? ¿Qué es lo que los/as sostiene juntos/as? Describir las percepciones o sentimientos de los/as que están involucrados/as ¿Cómo percibe cada quien la situación y cómo la describe? ¿Cuáles son los sentimientos que más se destacan y con qué intensidad se expresan? ¿Cómo les ha afectado la situación a cada uno de los involucrados?
Proceso 	Dinámica del conflicto ¿Cuáles han sido los asuntos que le dieron chispa y originaron la situación? ¿Qué otros problemas se añadieron? ¿Cuál es el papel o influencia que tienen las personas más extremistas y las más moderadas? Describir la situación actual de Comunicación entre las partes ¿Cómo se están comunicando actualmente? ¿Quién habla con quien, en qué momentos, cuando, porque lo hacen? Existen alteraciones en torno a la comunicación? (Estereotipos, mala información, rumores, etc.)

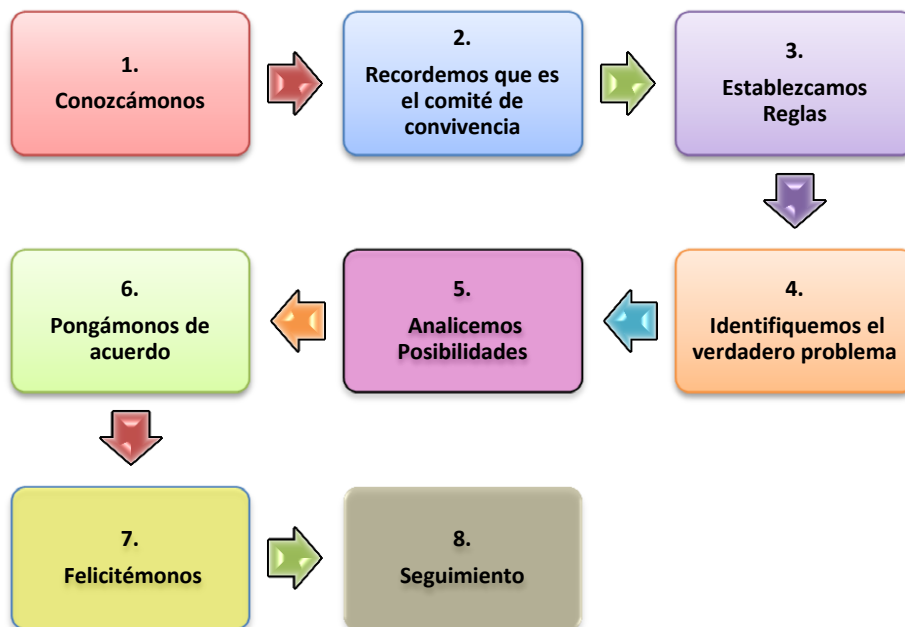
Recuerda que.....

- ✓ Un conflicto es una oportunidad
- ✓ Los elementos de análisis del conflicto son Persona, Problema, Proceso
- ✓ Los Motivadores y Condicionantes en situaciones de conflicto son las necesidades, Intereses y Valores

- ✓ En la escalada de conflicto se puede identificar la intervención a realizar y el rol del comité de convivencia. Es importante tener en cuenta que se debe atacar el problema y no a la persona
- ✓ La guía de análisis del conflicto es una brújula de acción para analizar el conflicto
- ✓ No hay conflicto pequeño, los conflictos pueden escalar como una bola de nieve.

- Herramienta- Pasos abordaje de conflictos

Muy bien para que la atención que hagamos del conflicto sea efectiva se recomienda tener en cuenta los siguientes pasos en la reunión separada y conjunta



1. Conozcámonos

Identifique a las personas que se convocan (rol, área, tiempo en la empresa)

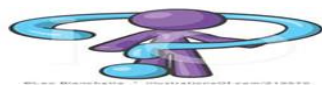
Es importante que se presenten como integrantes del comité de convivencia y expliquen el rol que van a desempeñar en el espacio de escucha de cada una de las partes.

Preguntas a tener en cuenta

- ✓ Qué papel desempeña la persona que está allí
- ✓ Qué tipo de relación existe con el compañero/a con el que tiene el conflicto

Es importante que este encuentro se realice en un espacio adecuado, donde se pueda manejar con reserva (CONFIDENCIALIDAD), la información que sea tratada en esta reunión.

Es importante identificarse como integrante del comité de convivencia



2. Recordemos que es el comité de convivencia

Como integrantes del comité de convivencia es importante darle a conocer a las partes que asisten a la reunión, que es el comité, las ventajas que tienen de acceder al mismo:

- ❖ Es una alternativa para resolver los conflictos mediante el dialogo
- ❖ El rol que va a asumir el integrante del comité de convivencia es el de un tercero neutral en el conflicto
- ❖ Los acuerdos los van a establecer las partes en conflicto guiados por el principio de equidad
- ❖ Informar de los principios de confidencialidad, neutralidad e imparcialidad que usted va a tener como integrante del comité de convivencia
- ❖ Informar que usted va a tomar nota de lo que se diga
- ❖ Preguntar qué es lo que quiere o pretende acudiendo al comité y si ha planteado alguna alternativa frente al conflicto
- ❖ Establecer fecha de la reunión conjunta
- ❖ Explicar que va a tener una reunión con cada una de las partes y posteriormente se va a realizar una reunión conjunta para establecer acuerdos frente al conflicto, acuerdos que van a construir las partes en conflicto



3. Establezcamos Reglas

Establecer las reglas de juego que permitan dirigir más fácilmente la reunión

Algunas reglas de juego

- Les voy a pedir que por favor no se interrumpen, ya que va a ser muy difícil que nos escuchemos si nos interrumpimos
- Respetemos el orden en el uso de la palabra
- Permitan que yo les interrumpa, para hacerles preguntas, esto me va a permitir conocer un poco más la situación que los ha traído a este encuentro y así facilitar la construcción de acuerdos frente al conflicto
- Por favor tratarse con respeto, sin ofensas, ni agresión
- Apagar el celular, les parecen adecuadas estas reglas, ustedes proponen otras?



4. Identifiquemos el verdadero problema

Identificar en qué consiste y consensuar los temas más importantes para las partes. Poder exponer su versión y expresar sentimientos.

Usted ya ha elaborado su análisis del conflicto con el apoyo de la guía de conflicto

A veces las personas en conflicto no cuentan muchas cosas de mismo, y por eso se debe explorar mediante preguntas

- Identificar quienes más están involucrados en el conflicto
- Identificar las pretensiones, es decir, a que aspiran esas personas cuando asisten al encuentro.
- ¿Cuáles fueron las razones para que A invitara a B al encuentro?
- ¿Desde cuándo tienen este problema en la empresa?
- ¿Qué han intentado como estrategia o como alternativa para resolver este conflicto, y que pasó con esas opciones que se plantearon?
- ¿Cuál sería el conflicto concreto que quisieran resolver, a través de este encuentro?



5. Analicemos Posibilidades

Tratar cada tema y buscar vías de arreglo.

Implica identificar **algunas opciones de arreglo al conflicto** que tanto la parte A Y B puedan generar para poder acercarnos a la solución del conflicto

Ej. Bueno ya sabemos cuál es la dificultad que los ha traído a este encuentro. ¿Pensemos en algunas opciones que nos acerque a la solución? ¿Quién quiere empezar?

- Reconocer las reacciones de las personas cuando escuchen una alternativa
- Es muy probable que las partes no estén de acuerdo con esas alternativas, se debe generar un espacio para que las discutan entre sí
- Identifiquen si esas alternativas tienen intereses en común, ej. si están interesados en restablecer la amistad, mejorar la relación en el trabajo etc.
- Ayúdeles a generar una propuesta de acuerdo

6. Pongámonos de acuerdo Evaluar propuestas y llegar a acuerdos



Todo acuerdo debe tener registrado los siguientes elementos:

- ❖ Qué vamos a resolver
- ❖ Quiénes lo van a resolver
- ❖ Cuándo van a cumplir lo pactado
- ❖ Cómo lo van hacer
- ❖ Dónde se va a llevar a cabo el acuerdo
- ❖ Por qué lo tienen que hacer

Este acuerdo debe quedar consignado en un documento. Algunos aspectos a tener en cuenta en el documento

- ❖ Lugar, fecha y hora del encuentro
- ❖ Nombre y cedula de las partes
- ❖ Razones que motivaron el encuentro y pretensiones de las partes
- ❖ El acuerdo al que llegaron: los compromisos que las partes establecieron, quién se compromete a qué, cómo, cuándo y dónde. Firma de las partes y de quien atendió la reunión



7. Felicitémonos

Independiente del resultado, es muy importante que se felicite y reconozca positivamente el esfuerzo que hicieron las personas por dedicar un tiempo en discutir sus conflictos, por intentar solucionarlo y por intentar ponerse de acuerdo

Lea el documento y pregunte si están de acuerdo

Archive el documento



8. Seguimiento

Es importante realizar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos entre las partes, para verificar cumplimiento.

Bibliografía

BARTLE. Phil Técnicas de Comunicación. Diferentes métodos para difundir el mensaje. (2005) Información para la gestión y gestión de la información. Disponible en: <http://www.snc.orglmpfc/modules/mon-miss.htm>

CALDERÓN CONCHA, P. (2009). "Teoría de conflictos de Johan Galtung". *Revista de paz y conflictos*. N° 2. España. . Editorial de la Universidad de Granada

COLOMBIA Resolución 1356 del 2012. Ministerio de Trabajo.

CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. (2003). *Facilitemos la resolución pacífica de conflictos*. Colombia. Cámara de Comercio de Bogotá

CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTÀ. Proyecto BID. Manual conceptual y práctico del multiplicador en el tema de negociación.2000

CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTÀ, Fundación Universitaria los Libertadores. Libro abierto de Convivencia Laboral. 2012

CRESPO A. Marco a. Guía de diseño de proyectos sociales comunitarios bajo el enfoque del marco lógico (Conceptos esenciales y aplicaciones). Caracas, marzo de 2010.

GARCÍA, MARCUELLO Ángel A. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN: Técnicas para la Comunicación Eficaz. En: www.psicologiaonline.com/competenciassociales.htm.

I AMSTUTZ, Jorgelina. Elda Mazzarantani, Marta N. Paillet., Pedagogía de la Paz, Construir la Convivencia manejando adecuadamente los Conflictos. Edit. Fundación Bica Santa Fe, 2004

MUÑOZ, F. (2006). *"Manual de Paz y Conflictos"*. España. Editorial de la Universidad de Granada.

PACO CASCÓN SORIANO. Educar en y para el conflicto. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos.

ROCA VILLANUEVA Elia, Como mejorar tus Habilidades Sociales, Edita ACDE. Manuel Candela 6, Valencia. /publicación de la última edición: Diciembre 2005.

TRIGOS CARRILLO, Lina Marcela. Módulo: Habilidades Comunicativas Plan de Formación de la Rama Judicial Programa De Formación Especializada para los Jueces Y Juezas de Paz de Conocimiento y de Reconsideración / Centro de Publicaciones /Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla (EJRLB)/2010.

ROMERO GÁLVEZ Antonio. Técnicas de comunicación aplicadas a la negociación directa y asistida. Módulo 4.

CIBERGRAFIA

http://www.msc.es/ciudadanos/proteccionSalud/adolescencia/docs/Ado4_3.pdf Taller para padres o tutores. Sesión 3 Pág. 118-119

<http://escolapau.uab.cat/img/educacion/anexo17e.pdf>

Presentación Sesiones 2 y 3 de Formación como Facilitadores de convivencia empresarial:

“COMPRENSIÓN Y ABORDAJE DEL CONFLICTO”



Carlos Guillermo Martínez Chaves, Ps.
2017



OBJETIVO

Adquirir y/o ampliar conocimientos teórico - prácticos, en cuanto a la atención y manejo del conflicto que se da en las relaciones laborales y, desde ahí, generar un modelo de abordaje del conflicto , así como un procedimiento de intervención, en procura de soluciones pacíficas y concertadas de los conflictos, que facilite la operación del Comité de Convivencia Laboral (CCL).



CONTENIDO TEMÁTICO



 Cámara de Comercio de Bogotá

1. HORIZONTE DE SENTIDO DE LA “CONVIVENCIA”



- *¿Qué entendemos por “Convivencia” laboral?*
- *¿Es necesario, y para qué, establecer propósitos y planes de convivencia en las Empresas?*
- *¿Qué condiciones humanas requieren los miembros que pertenecen a un CCL?*

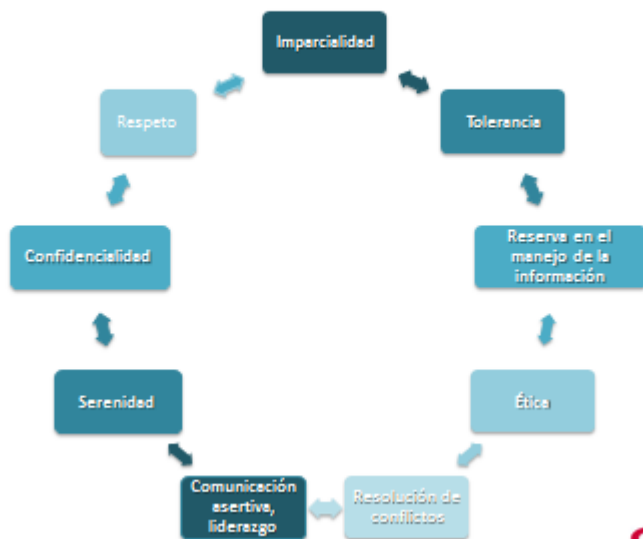
 Cámara de Comercio de Bogotá

1.1 Tendencias frente al propósito de la “Convivencia” en las Empresas



1.2 ¿QUÉ COMPETENCIAS DEBEN TENER LOS MIEMBROS DEL COMITÉ?

Res.1356/12. Art.1.



Cámara de Comercio de Bogotá

2. LOS “CONFLICTOS HUMANOS”

1. Cuando hablamos del «conflicto», ¿a qué nos referimos concretamente?

2. ¿Los “conflictos” cumplen alguna función o finalidad?

3. ¿Qué tipo de situaciones, cosas o hechos generan conflictos?

4. ¿Usualmente qué queremos lograr ante los conflictos?

5. ¿Cómo tendemos a reaccionar cuando nos confrontamos con otras personas?

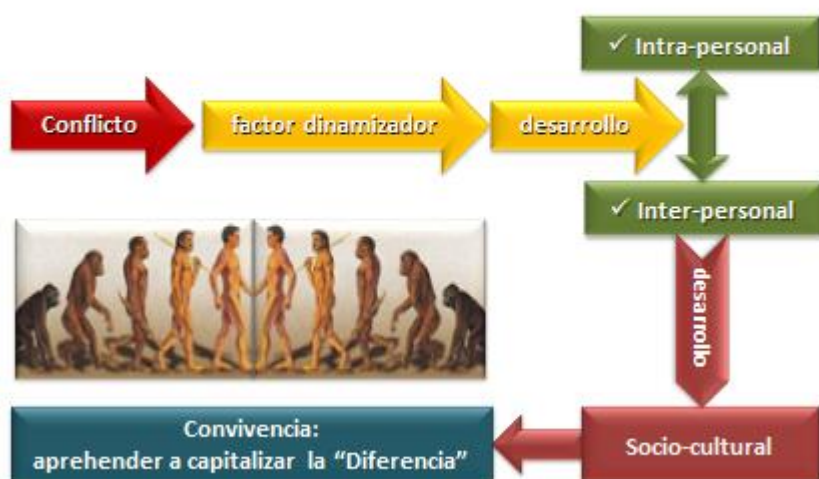
6. ¿Los conflictos son destructivos o constructivos?

7. ¿Por qué se tiende a “pelear” cuando hay conflictos?

8. ¿Los conflictos reflejan sentimientos positivos o negativos?



2.1 EL “CONFLICTO”: COMO DINÁMICA PARA EL DESARROLLO





Video-CONFLICTO-Niño y la Leche.wmv



Video-CONFLICTO-Celos a la japonesa.wmv



Video-CONFLICTO-Niño consentido-1.avi



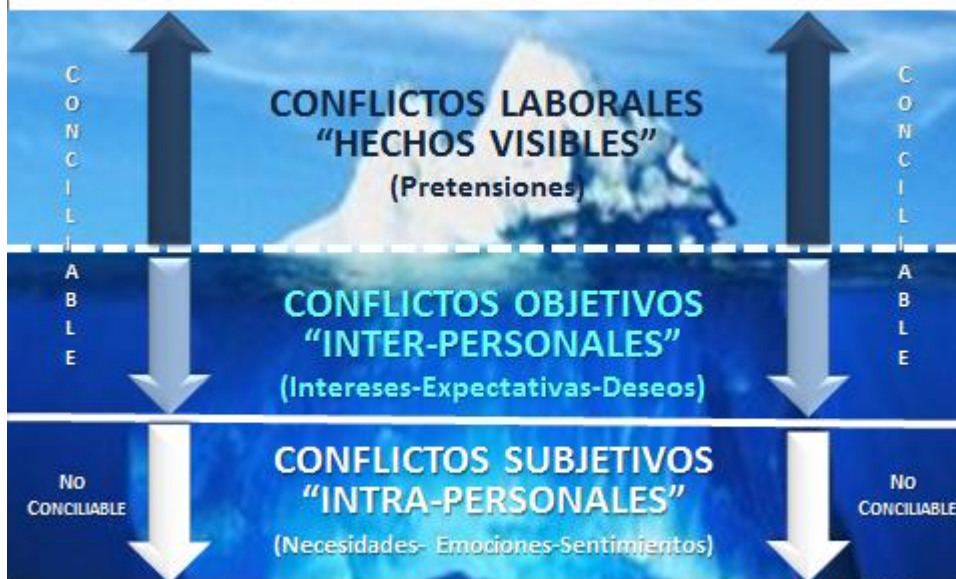
Video-CONFLICTO-Niño consentido-2.wmv



2.2 FINALIDAD DE LOS CONFLICTOS



2.3 NIVELES DE LOS CONFLICTOS



 Cámara de Comercio de Bogotá

2.3.1 Conflictos Subjetivos o Intra-Personales



 Cámara de Comercio de Bogotá

Dilemas propios de la conflictividad Intra-personal



¿Quiénes somos?



Autor: Quino

 Cámara
de Comercio
de Bogotá



¡WAW, ABUELO!
¿TE HAS LIDO TODOS
ESTOS LIBROS?

TODOS,
LES HE
DEDICADO
MI VIDA.



HE ESTUDIADO MUY A FONDO
QUIÉNES FUERON LOS EGIPCIOS,
LOS PERSAS, LOS GRIEGOS, LOS
ETRUSCOS, LOS
ROMANOS....

 Cámara
de Comercio
de Bogotá



 Cámara
de Comercio
de Bogotá



 Cámara
de Comercio
de Bogotá

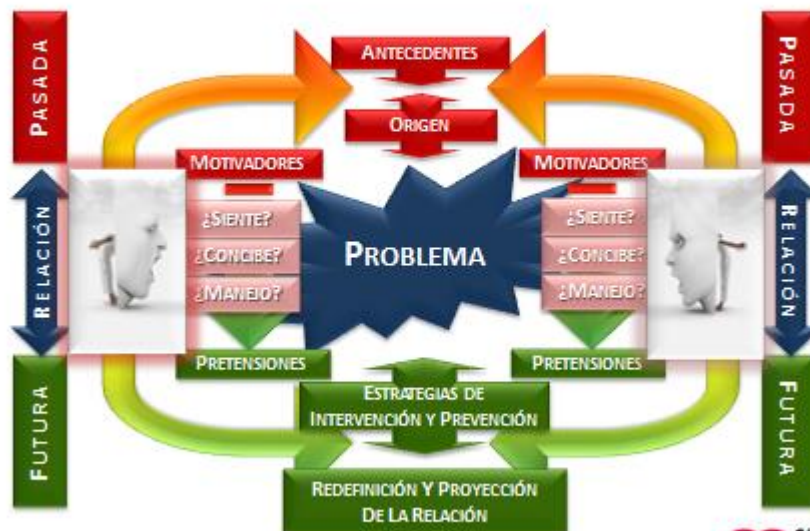
2.3.2 Conflictos Objetivos o Inter-Personales

Una idea ilustrativa acerca del conflicto "Objetivo" o Interpersonal...



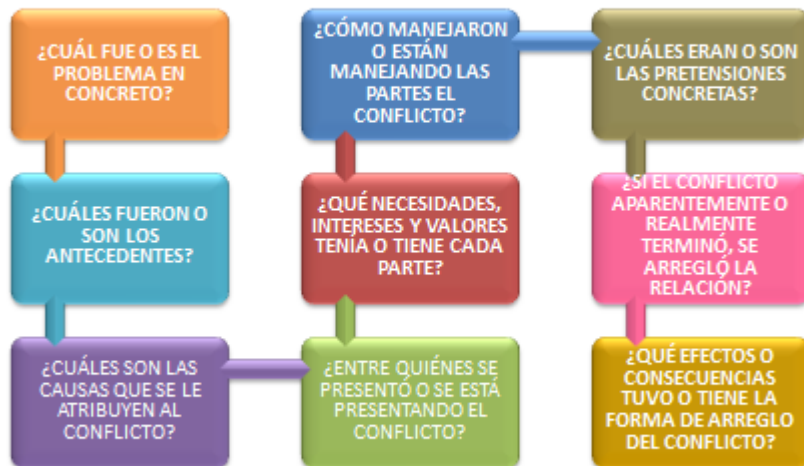
 Cámara de Comercio de Bogotá

Elementos de análisis del Conflicto Inter-Personal



 Cámara de Comercio de Bogotá

Preguntas de abordaje del “CONFLICTO”



2.3.3 Los Conflictos Laborales



Percepción de conflictividad Laboral

LABORALES		RELACIONALES		INTRAPERSONALES	
Conflictos Jefes y subalternos, liderazgo autoritario o escaso	28%	Falta de compromiso, colaboración y trabajo en equipo	20%	Envidia, celos y egoísmo	28%
Inequidad en Carga y turnos laborales, rotación, inestabilidad	16%	Mala comunicación, falta de diálogo	18%	Intolerancia	21%
Acoso, enojos, persecución, maltrato, falsas acusaciones	12%	Chisme, criticonería, calumnia, injuria, intriga	17%	Agresividad y violencia	11%
Revocatorias a fallos, discriminación laboral, asuntos disciplinarios	9%	Irrespeto a las diferencias	11%	Depresión, baja autoestima, falta de dinamismo	9%
Sin pertenencia, mala atención al usuario, mala imagen	9%	Relaciones inadecuadas, difíciles y mal manejadas, enemistad	9%	Stress, ansiedad	7%
Incompetencia, incumplimiento, impuntualidad	8%	Pelear, discordias, amenazas	9%	Ira, mal genio, rencor	7%
Permisos e incentivos inequitativos o carentes	7%	Rivalidades, proyecciones de culpa o responsabilidad	7%	Problemas psiquiátricos	7%
Incoherencia de metas, planes, procesos y conductas	5%	Deslealtad e hipocresía	5%	Irresponsabilidad	5%
Problemas tecnológicos, recursos materiales y tecnológicos	5%	Actitudes de competencia y sometimiento	4%	Necesidad de protagonismo y reconocimiento	5%

3. MANEJO DE LOS CONFLICTOS



Trabajo en Subgrupos



➤ **¿Cómo se han manejado tradicionalmente los conflictos en la Empresa?**

➤ **¿Cómo los maneja en la actualidad el Comité de Convivencia?**

¿Cuál es el alcance del Comité (funciones)?

Res. 652/12, Art.6.



 Cámara de Comercio de Bogotá

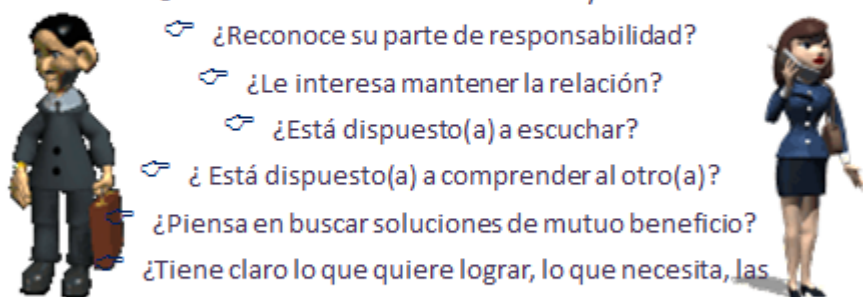


3.1 MANEJO “DIRECTO” DEL CONFLICTO




 Cámara de Comercio de Bogotá

3.1.1 PREPARACIÓN

- 
- ☞ ¿Tiene claro el problema?
 - ☞ ¿Es consciente de sus sentimientos y emociones?
 - ☞ ¿Reconoce su parte de responsabilidad?
 - ☞ ¿Le interesa mantener la relación?
 - ☞ ¿Está dispuesto(a) a escuchar?
 - ☞ ¿Está dispuesto(a) a comprender al otro(a)?
 - ☞ ¿Piensa en buscar soluciones de mutuo beneficio?
 - ☞ ¿Tiene claro lo que quiere lograr, lo que necesita, las alternativas que tiene?
 - ☞ ¿Está dispuesto(a) a hacer concesiones?



3.1.2 ENCUENTRO

- 
- ☞ Mantenga una actitud cordial y dispuesta
 - ☞ Clarifiquen conjuntamente el problema
 - ☞ Reconozca y exprese sus sentimientos
 - ☞ Reconozca su "contribución" en el conflicto
 - ☞ Es tan importante la solución del problema, como la recuperación de la relación
 - ☞ Dispóngase a escuchar y a comprender, más que a ser escuchado(a) y comprendido(a)
 - ☞ Identifiquen intereses, opciones y soluciones
 - ☞ Busque soluciones al problema, y no culpables ni problemas a las opciones de solución sino, usted es el problema
 - ☞ Tenga claro lo que quiere lograr, lo que necesita y que lo que se acuerde sea de mutuo beneficio
 - ☞ Dispóngase, más que a ceder, a hacer concesiones



De manera conjunta...

- 👍 Agradezca la disposición del otro(a)
- 👍 Concreten y refrenden los compromisos adquiridos
- 👍 Proyecten eventuales encuentros futuros para "evaluar" el cumplimiento de los compromisos
- 👍 Reconózcanse mutuamente su contribución a la solución del problema
- 👍 Traten de hacer pactos de no repetición del mismo problema y mejorar su comunicación

3.1.3 RESULTADO



Individualmente reflexione...

- 👍 ¿Qué aprendí de esta experiencia?
- 👍 ¿Logré cambiar algún sentimiento y emoción hacia el problema y hacia la otra persona, logré perdonar?
- 👍 ¿Logré cambiar mi percepción del problema?
- 👍 ¿Qué no voy a repetir hacia el futuro?



3.2 MANEJO "MEDIADO" DEL CONFLICTO



PLANEACIÓN

**REUNIÓN DE
MEDIACIÓN**

SEGUIMIENTO



3.2.1 PLANEACIÓN



NO OLVIDE, AL REVISAR LO QUE LE LLEGA

- Identificación de las partes
- Descripción de hechos
- Relación de pretensiones
- Evaluar competencia del caso.
- Detectar necesidad de convocar a otros.
- Estudiar documentos anexos

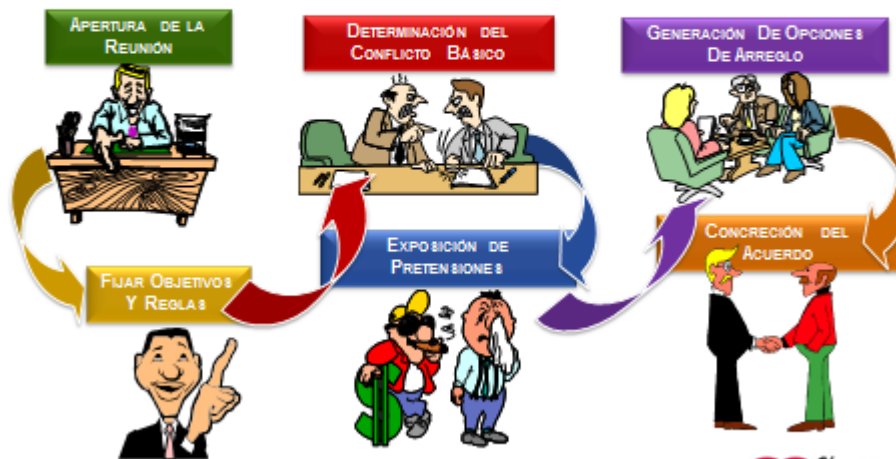
NO OLVIDE, ANTES DE INICIAR

- Prepare el sitio, recursos técnicos y logísticos
- Atienda a las partes a medida que llegan
- Indique tiempo de espera
- No converse del tema sin que la otra parte esté
- Invite a las partes a ingresar al sitio de la reunión
- Ubique el lugar donde las partes se deben sentar



 Cámara
de Comercio
de Bogotá

3.2.2 REUNIÓN INTER-MEDIADA



 Cámara
de Comercio
de Bogotá

➡ **Para efectos de visualizar el resultado de la Mediación haga un seguimiento sobre:**

- 📄 El cumplimiento, total o parcial, de los acuerdos y compromisos
- 📄 Frente al no cumplimiento de los mismos y poder detectar las razones del incumplimiento y la forma en que se definieron o no se definieron.
- 📄 Así mismo hay que detectar el nivel de satisfacción de las personas frente a la experiencia, tanto como la tendencia a su reutilización.

3.2.3 SEGUIMIENTO

